

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN RESEP PASIEN JAMKESMAS  
DI RUMAH SAKIT DI DAERAH WONOGIRI**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**IS RAHAYU KUSUMA WATI  
K100070120**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
SURAKARTA  
2013**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
TERHADAP PELAYANAN RESEP PASIEN JAMKESMAS  
DI RUMAH SAKIT DI DAERAH WONOGIRI**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
di Surakarta**



**Oleh :**

**IS RAHAYU KUSUMA WATI  
K100070120**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
SURAKARTA  
2013**

## **PENGESAHAN SKRIPSI**

**Berjudul:**

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN RESEP PASIEN JAMKESMAS DI RUMAH SAKIT DI DAERAH WONOGIRI**

**Oleh :**

**IS RAHAYU KUSUMA WATI**

**K100070120**

**Dipertahankan di hadapan Penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Pada tanggal : 16 Februari 2013**

**Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Dekan,**

**Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt.**

**Pembimbing Utama**



**Arief Rahman Hakim, M.Si., Apt**

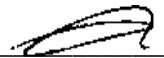
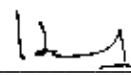


**Pembimbing Pendamping**



**Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt**

**Penguji:**

- 1. DR. dr. EM. Sutrisna, M.Kes**
- 2. Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt**
- 3. Arief Rahman Hakim, M.Si., Apt**
- 4. Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt**

1.   
2.   
3.   
4. 

## **DEKLARASI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surakarta, Februari 2013

Peneliti



(Is Rahayu Kusuma Wati)

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Wr.Wb**

Rasa puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat serta hidayah-Nya. Berkat anugerah yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN RESEP PASIEN JAMKESMAS DI RUMAH SAKIT DI DAERAH WONOGIRI”.

Penelitian ini juga sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta. Banyak pihak yang terlibat dalam penyusunan Skripsi ini, baik berupa bimbingan, dorongan dan nasehat-nasehat. Oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Da'i, M.Si., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Muhtadi, M.Si., selaku pembimbing akademik.
3. Bapak Arief Rahman Hakim, M. Si., Apt selaku pembimbing utama.
4. Ibu Arifah Sri Wahyuni, M.Sc., Apt selaku pembimbing pendamping.
5. Bapak dr. EM. Sutrisna, M.Kes dan Ibu Tanti Azizah Sujono, M.Sc., Apt selaku penguji.
6. Bapak dan Ibu tercinta.

Semoga Skripsi yang masih jauh dari sempurna ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb**

Surakarta, Februari 2013

Penulis



Is Rahayu Kusuma Wati

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN DEKLARASI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
INTISARI .....	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Tinjauan Pustaka .....	4
1. Instalasi Farmasi Rumah Sakit .....	4
2. Pelayanan Farmasi Rumah Sakit .....	4
3. Pelayanan Apotek Rumah Sakit .....	4
4. Kualitas pelayanan .....	5
5. Kepuasan pasien .....	6
6. Kecepatan pelayanan .....	7
7. Pasien Jamkesmas .....	7
BAB II. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian .....	8
B. Definisi Operasional Penelitian .....	8
C. Populasi dan Sampel .....	9
D. Alat dan Bahan Penelitian .....	10
E. Jalannya Penelitian .....	10
F. Uji Validitas dan Realibilitas .....	10
G. Tempat Penelitian .....	12

H. Analisis Data .....	12
<b>BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Karakteristik Responden.....	16
B. Tingkat Kepuasan Responden .....	17
C. Pembahasan .....	25
D. Diagram Kartesius .....	27
E. Analisis Kepuasan Pasien .....	31
F. Waktu Tunggu Pelayanan .....	32
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	33
B. Saran .....	33
DAFTAR PUSTAKA .....	35
LAMPIRAN .....	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Besar sampel penelitian.....	9
Tabel 2.	Hasil Uji Validitas Kinerja Kuesioner Responden Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Wonogiri Periode April – Juni 2012.....	11
Tabel 3.	Hasil Uji Validitas Harapan Kuesioner Responden Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Wonogiri Periode April – Juni 2012.....	11
Tabel 4.	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner responden penelitian di di Rumah Sakit Umum Daerah Wonogiri Periode April – Juni 2012.....	12
Tabel 5.	Skala Nilai Korelasi Tingkat Kepuasan .....	13
Tabel 6.	Distribusi Demografi Responden Penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Wonogiri Periode April – Juni 2012.....	16
Tabel 7.	Hasil Analisis Kepuasan responden penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Wonogiri Periode April – Juni 2012.....	18
Tabel 8.	Persen Kinerja dan Harapan Berdasarkan Kategori Kepuasan Responden .....	27



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Diagram Kartesius .....	14
Gambar 2.	Diagram Kartesius Antara Harapan Dan Kinerja .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Lembar penjelasan kepada subjek penelitian .....	37
Lampiran 2.	Kuesioner.....	41
Lampiran 3.	Jawaban Uji Validitas Kuisisioner Kinerja .....	45
Lampiran 4.	Jawaban Uji Validitas Kuisisioner Harapan .....	50
Lampiran 5.	Data Karakteristik Responden .....	55
Lampiran 6.	Hasil Kuesioner Kinerja .....	57
Lampiran 7.	Hasil Kuesioner Harapan.....	59
Lampiran 8.	Hasil Kuesioner Waktu Tunggu .....	61
Lampiran 9.	Surat Ijin Penelitin Di RSUD Wonogiri .....	63
Lampiran 10.	Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian .....	64

## INTISARI

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan kecepatan pelayanan pada pasien rawat jalan dan waktu tunggu pelayanan resep yang di berikan kepada pasien Jamkesmas di RS di daerah Wonogiri.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan analisis deskriptif dan dilakukan secara observasional. Jumlah sampel penelitian sebanyak 98 responden. Data penelitian diperoleh dari kuesioner yang terdiri dari kuisisioner kinerja dan kuesioner harapan,serta penghitungan kecepatan pelayanan obat. Analisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan nilai hasil perbandingan antara rerata skor kinerja dengan skor rerata harapan meliputi dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

Dari hasil analisis kinerja diketahui bahwa dimensi jaminan dinilai paling baik kinerjanya oleh reponden (65.3% responden). Berdasarkan analisis harapan pasien menunjukan tidak ada pasien yang mempunyai harapan yang rendah terhadap semua dimensi. Hal ini menunjukan pasien mempunyai harapan yang tinggi terhadap kinerja Rumah Sakit. Berdasarkan hasil analisis perbandingan kinerja dan harapan dapat diketahui kepuasan pasien secara keseluruhan adalah 0.70 yang artinya pasien merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit. Waktu tunggu pelayanan obat obat jadi dan obat racikan sudah berjalan dengan baik, dengan rata-rata waktu tunggu untuk obat jadi adalah 13.5 menit, sementara resep obat racikan rata-rata waktu tunggu selama 29,30 menit, berdasarkan dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 129 /Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

Kata kunci : Pasien rawat jalan, Jamkesmas, Kepuasan pelayanan, Waktu tunggu.